PELAKSANAAN PELAYANAN DI KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL) KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan strata satu (S1)

OLEH

IKE FATMAWATI
NIM 1300037/2013

JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2017

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PELAKSANAAN PELAYANAN DI KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL) KOTA PADANG

Nama	: Ike Fatmawati
NIM	: 1300037 / 2013
Jurusan	: Administrasi Pendidikan
Fakultas	: Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Prof. Dr. Sufyarma M.,M.Pd	Drs. Irsyad, M. Pd
NIP. 19540209 198211 1 001	NIP. 19630630 199001 1 001

Ketua Jurusan

Dra. Anisah, M.Pd
NIP.19630614 198903 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu pendidikan
Universitas Negeri padang

PELAKSANAAN PELAYANAN DI KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL) KOTA PADANG

Nama	**: Ike Fatmawati**
NIM	**: 1300037 / 2013**
Jurusan	**: Administrasi Pendidikan**
Fakultas	**: Ilmu Pendidikan**

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji,

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Prof. Dr. Sufyarma M., M.Pd	1.
2. Sekretaris	: Drs. Irsyad, M.Pd	2.
3. Anggota	: Dr. Hanif Alkadri, M.Pd	3.
4. Anggota	: Nellitawati, S.Pd, M.Pd, Ph.D	4.
5. Anggota	: Dra. Elizar Ramli, M.Pd	5.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Ike Fatmawati
NIM/BP	:	1300037/2013
Jurusan/Prodi	:	Administrasi Pendidikan
Fakultas	:	Ilmu Pendidikan
Judul	:	Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Padang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliaannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia bertanggung jawab, sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, Agustus 2017
Saya yang menyatakan,

Ike Fatmawati
NIM. 1300037

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap" (Q.S Al-Insyirah : 6-8)

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tampa mimpi ,ibarat arus sungai mengalir tanpa tujuan. Terus belajar, berusaha dan berdo'a.

Yang utama dari segalanya...

Sembah dan sujud syukur kepada Allah SWT.Taburan nikmat dan kasih sayang-Mu yang tak terhitung nilainya telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta.Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.Shalawat dan salam kepada Rasulullah Muhammad SAW. Allahummashalli'alamuhammad wa 'alaalihimuhammad. Beliau adalah teladan umat islam sampai akhir zaman.

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kusayangi dan kucintai :

Bunda dan Ayah Tercinta...

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kupersembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidup, belahan jiwaku bidadari surgaku yang tanpamu aku bukanlah siapa-siapa di dunia fana ini Bunda (Hamalia) dan Ayah (Razali) yang selalu mendo'akan putri bungsu tercinta ini dalam setiap sujud, memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih tiada terhingga.

Ya Allah...
Jadikan keringat mereka sebagai mutiara yang berkilau disaat kegelapan
Jadikanlah kelelahan mereka sebagai kendaraan di saat-saat kesusahan
Dan jadikanlah air mata mereka sebagai embun di kala dahaga
Allahumma fighrli waliwalidayya warhamhuma kama rabbayaani sighaara

My Big Family...

Untuk Uni dan Uda tersayang (Nidang, Da Adi, Ninek, Da Fauzan dan Kak Fika) sungguh bahagiah berkumpul bersama, banyak canda, tawa dan haru terasa. Kita satu darah hanya dilahirkan berbeda hari dan tahun, namun Khe percaya ikatan keluarga akan memberi

semangat untuk saling berbagi dan mengasihi. Sangat berharga rasanya ketika kita berkumpul ada warnah-warnih yang muncul dalam keluarga.

"Jangan buang masa indah kita bersama karena tak ada yang mampu membeli ataupun menggantikannya"

Terima kasih Uda dan Uni tersayang atas do'a, dukungan dan bantuan selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat Khe persembahkan.Terima kasih juga kepada keluarga besar Ino (Zulbaidah) dan Datuak (Zainal Abidin).

Dosen-dosen...

Kepada Bapak Prof.Dr. Sufyarma M., M.Pd Selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing 1, terima kasih banyak khe ucapkan kepada bapak yang telah meluangkan waktu membimbing dan memotivasi khe meskipun udah tiga kali ganti judul dan seminar dua kali, bapak yang selalu mengatakan "kita kejar target kita" Allhamdulillah akhirnya bisa tercapai juga pak ☺. "Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam suatu usaha, yang merupakan aib adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu (Ali bin Abu Thalib)".

*Bapak Drs. Irsyad, M.Pd Selaku pembimbing 2 terima kasih banyak ya pak atas bimbingan, motivasi, dan sudah buat menangis sewaktu pengumuman hasil ujian Komprenya Akting bapak bagus banget ☺, banyak hal berharga yang Khe dapatkan dari bapak, . Dan kepada Ibuk tercinta Tia Ayu Ningrum, S.Pd, M.P.d yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi khe, yang awalnya kurang paham tentang metode penelitian sekarang Allhamdulillah, makasih ibuk sekaligus menjadi kakak *_*. Seluruh dosen Kampus Kuning (UNP) terima kasih Pak, Buk telah mempermudah kelancaran Khe dalam menyusun karya kecil ini. Semoga Allah SWT membalasnya Amiin...*

My Friends...

*Buat sahabatku dari kecil "PERCHERY" (Woeland, Dewi, Ona, Dhara, Gina) yang selalu memberi kecerian, sahabatku "SIMPLE" (Sri, Eta, Uwi) Alhamdulillah kita bisa wisudah bareng (SP.d), yang besok bakal kangen-kangenin☺. Uda Fegi Chandra yang sudah menemani, memberikan motivasi disaat mulai putus asa dan selalu menjadi pendengar setia setiap ada masalah *_* Semoga cepat wisudahnya uda... ☺.Yosia, Dony, Rifna, Pangeran, Iis, Cici, Dian, Sara, Vivi, Olla, Desi, Tiara, Lusi, Uncu Feri, Pak Ir dan teman-teman seperjuangan AP13 terima kasih atas waktu selama ini sudah memberi dukungan, masukan dan meluangkan waktu mendengarkan curhatan khe. Mengenal kalian adalah sebuah cerita terindah dalam hidup ku.Jangan pernah lupakan Khe ☺☺☺*

Terucap...

Terima kasih atas semuanya.Jiwa kerdil ini takkan mampu berkarya tanpa bantuan semua.Semoga Allah SWT senantiasa melindungi & menganuggrahkan segala faedah untuk kita semua. Amiin...

"Your dreams today, can be your future tomorrow"
Jatuh berdiri lagi, kalah mencoba lagi, gagal bangkit lagi.
Never give up!
Sampai Allah SWT berkata "Waktunya pulang"
Dan akhirnya...
Berpulang jua pada mu segala harapan dan Do'a Ya Allah. Diakhir kata ini ku ingin engkau kayakan aku dengan ilmu. Hiasilah diriku denga keindahan budi pekerti. Muliahkanlah diriku dengan ketaqwaan. Dan baguskan lah aku dari kesehatan.

Ike Fatmawati

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

ABSTRAK

Judul	**:**	**Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Padang**
Penulis	**:**	**Ike Fatmawati**
Jurusan	**:**	**Administrasi Pendidikan**
Pembimbing		**1. Prof. Dr. Sufyarma M, M.Pd**
		2. Drs. Irsyad, M.Pd

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan yang menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Padang kurang terlaksana dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di Kantor KESBANGPOL Kota Padang dapat dilihat dari standar pelayanan yaitu (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) biaya Pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) sarana dan prasarana (6) kompetensi petugas pemberi layanan.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Pemilihan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan penentuan jumlah informan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan.Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi.

Temuan Penelitian menunjukkan bahwa: pelaksanaan pelayanan di Kantor KESBANGPOL Kota Padang dapat dilihat dari standar pelayanan yaitu: (1) prosedur pelayannnya masih berbelit-belit. Hal ini dapat dilihat dari adanya masyarakat yang pulang kerumah untuk melengkapi persyaratan (2) kejelasan waktu penyelesaian pelayanan masih belum pasti, karena tidak diinformasikan kepada masyarakat, (3) semua biaya penyelesaian pelayanan di Kantor KESBANGPOL Kota Padang gratis, (4) tidak semua produk/hasil pelayanan diminta oleh masyarakat dan legalitasnya sah serta dapat dijadikan jaminan di mata hukum, (5) sarana dan prasarana masih belum lengkap, namun masyarakat merasa nyaman dengan ruang pelayanan yang bersih (6) petugas sudah melayani masyarakat dengan menerapkan 5S, ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Padang.**

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. Penulisan skripsi ini terlaksana berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis demi kelancaran penulisan skripsi ini.
2. Pimpinan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Ibu Dra. Anisah, M.Pd
4. Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang Dr. Hanif Alkadri, M.Pd
5. Prof. Dr. Sufyarma Marsidin, M.Pd dan Drs. Irsyad, M.Pd selaku dosen Pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing, mengarahkan serta berdiskusi dengan penulis .
6. Dosen-dosen, staf, beserta karyawan Jurusan Administrasi.
7. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang yang telah menerima dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam penyelesaikan skripsi.
8. Kasubag. Tata Usaha, pegawai dan seluruh informan yang telah berkenan meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan memberikan data penelitian yang telah penulis ajukan untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.

10. Rekan-rekan angkatan 2013 yang telah banyak memberikan motivasi dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini. Serta kakak-kakak dan adik-adik keluarga besar Jurusan Administrasi Pendidikan.
11. Semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan studi dan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah dilimpahkan dan dinilai sebagai ibadah disisi-Nya. Akhirnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekhilafan, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan dan memberkati atas segala perbuatan kebaikan kita semua. Amiin ya robbal'alamin.

Padang, Agustus 2017

Penulis

Ike Fatmawati

1300037/2013

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Fokus Penelitian 5
C. Pertanyaan Penelitian 6
D. Tujuan Penelitian 7
E. Manfaat Penelitian 8
BAB II KAJIAN TEORITIS **9**
A. Pelayanan 9
1. Pengertian Pelayanan 9
2. Prinsip Pelayanan 10
3. Tujuan Pelayanan 13
4. Dasar-dasar Pelayanan 16
5. Bentuk-bentuk Pelayanan 20
6. Kualitas Pelayanan 23
B. Standar Pelayanan 26
1. Prosedur pelayanan 27
2. Waktu Penyelesaian 29
3. Biaya pelayanan 30
4. Produk pelayanan 31

5. Sarana dan Prasarana 34
6. Kompetensi petugas pemberi layanan 36
C. Kerangka Berfikir 39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 41
A. Jenis Penelitian 41
B. Lokasi Penelitian 42
C. Instrumen Penelitian 42
D. Informan Penelitian 43
E. Teknik Pengumpulan Data 44
F. Teknik Analisis Data 47
G. Teknik Keabsahan Data 49
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51
A. Temuan Umum 51
B. Temuan Khusus 62
C. Pembahasan 79
BAB V PENUTUP 95
A. Kesimpulan 95
B. Saran 97
DAFTAR PUSTAKA. 100
LAMPIRAN 102

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Hasil Observasi Sarana dan Prasarana 74

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Kerangka Berfikir..... 40
2. Contoh produk layanan 88

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Pedoman Wawancara 102
2. Pedoman Observasi 108
3. Pedoman Dokumentasi 109
4. Hasil Wawancara 110
5. Hasil Observasi 121
6. Struktur Organisasi 122
7. Dokumentasi 123
8. Surat-surat Penelitian 130
9. Peraturan-peraturan 134

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memberikan pelayanan bukanlah hal yang mudah. Bahkan untuk dapat melayani dengan baik dibutuhkan syarat-syarat yang tidak ringan. Bersedia untuk dapat melayani orang lain berarti kita bersedia untuk menjadi "Pelayan" bagi orang lain. Dalam melayani kita dituntut keikhlasan kalau sudah dilandasi dengan ikhlas apa yang dilakukan akan terasa mudah. Kita melakukan juga dengan kesabaran, karena orang yang akan kita layani berbagai sikap, sifat dan kepribadian yang harus kita pahami dan mengerti.

Moenir (2010:197) mengatakan agar layanan dapat memuaskan seseorang atau sekelompok orang yang dilayani, maka orang yang melayani harus dapat memenuhi syarat pokok yaitu: (1) tingkah laku yang sopan (2)cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan. (3) waktu penyampaian yang tepat dan (4)keramah-tamahannya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana hakekat dari pelayanan publik yaitu "pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur negara sebagai abdi masyarakat" yang mana standar pelayanansekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan,

waktupenyelesaian, biayapelayanan, sarana dan prasarana,produk pelayanan, kompetensi petugas pemberi layanan.

Pada umumnyamanusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupannya. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintahan, meskipun sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan tidak berlebihan, perlu dibuat standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik. Standar pelayanan ini perlu dipatuhi oleh setiap karyawan yang ada pada instansi tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan instansi untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal kompetensi dengan segala kelebihan, kesiapan sumber daya manusia harus didukung oleh sarana dan prasarana yang lengkap. Ketersedian dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh instansi semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sumberdaya manusia harus disiplin terutama disiplin waktu jangan biarkan pengguna layanan menunggu lama, karena dengan menunggu akan mengakibatkan pengguna layanan bosan, dengan kebosanan pengguna layanan tidak nyaman.

Berdasarkan pengamatan penulis pada saat melaksanakan PLMP pada tanggal 20 Juni 2016 sampai 26 Agustus 2016 (± 2,5 bulan)dandilanjutkan dengan melakukan observasi awal pada tanggal 6 Maret 2017 sampai 24 Maret 2017 diKantor Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Padang, terlihat fenomena-fenomena. Masyarakat menganggap prosedurnyaberbelit-belit, susah dilaksanakan dan kurang jelas contohnya masih ada masyarakat yang pulang lagi kerumah menjeput persyaratan yang kurang lengkap sehingga dapat mengahabiskan waktu, tenaga dan biaya.

Masih terdapat petugas yang tidak disiplin dalam segi waktu pelayanan ketika melaksanakan tugasnya. Seperti halnya yang penulis lihat pada saat melaksanakan magang di Kesbangpol masih adanya pegawai yang tidak menepati waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh aturan yang disepakati sebelumnya, contohnya saja Jam pelayanan pukul 08.00 pagi sampai dengan jam 16.00 sore tetapi kenyataan yang dilihat masih adanya pegawai yang datang diatas pukul 08.00 dan pulang pukul 14.00 atau 15.00 siang yang seharusnya pegawai pulang pada pukul 16.00 sore. Dan penulis juga melihat bahwa ketika ada pengguna layanan yang datang pada pukul 15.00 tetapi pegawai tidak mau melayani pelanggan yang datang dengan alasan waktunya sudah habis, padahal jam pelayanan sampai pukul 16.00. disini terlihat bahwa pegawai kurang menepati waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Seperti halnya yang tergambar dalam maklumat

PelayananKESBANGPOL salah satunya yaitu “kami akan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat” namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan maklumat tersebut. Masyarakat menganggapnya tidak ada kepastian waktu penyelesaian, karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui berapa lamanya penyelesaian suratnya.

Masih adanya oknum-oknum tertentu yang memungut biaya pelayanan sedangkan peraturan yang ada tidak diperbolehkan pemungutan biaya terhadap pengguna layanan. Minimnya sarana berupa kursi tempat pengguna layanan. Seperti halnya yang penulis lihat ketika pengguna layanan yang datang ke kantor banyak untuk mengurus surat, sehingga pengguna layanan menunggu sambil berdiri hal menyebabkan ketidaknyamanan dari pengguna layanan. Dan contoh lainnya masih adanya pegawai “laki-laki” yang merokok didalam ruangan ber-AC padahal merokok tidak diperbolehkan di dalam ruangan ber-AC, jika pegawai merokok dirungan ber-AC maka udara tidak segar, sehingga mengganggu kenyamanan pengguna layanan di dalam ruangan pelayanan.

Masih adanya pegawai yang kurang paham dalam melaksanakan pelayanan. Terbatasnya pengetahuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan juga menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Pengetahuan petugas pelayanan sangat dibutuhkan ketika proses pelayanan berlangsung. Misalnya, adanya beberapa pegawai yang selalu memintak

tolong pada setiap pelayanan padahal itu sudah tugasnya setiap hari. Namun ia tidak memahami tugasnya dengan baik, disini terlihat bahwa kompetensi petugas pelayanan sangat kurang baik dan perlu untuk ditingkatkan lagi.Dan masih adanya pegawai yang tidak menerapkan 3S(salam,sapa dan senyum). contohpetugas pelayanan yang kurang bersemangat dan kurang ramah ketika melayani pengguna layanan.Sehingga pengguna layanan tidak nyaman akan tindakan hal tersebut

Berdasarkan dari fenomenadiatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap masalah ini dengan judul: **"Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa & Politik Kota Padang".**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi fokuspenelitian ini adalah mengenai pelaksanaan pelayanan pegawai terhadap pengguna layanan di Kantor Kesatuan Bangsa Politik Kota Padangberdasarkan standar pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, Produk pelayanan dan Kompetensi petugas pemberi layanan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang. Adapun penjelasan terkait fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit dan jelas.

2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
3. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan gratis sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 87 tahun 2016 Tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (PUNGLI).
4. Produk/Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, akurasi.
5. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public harus memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitianyang telah dikemukakan diatas maka yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan prosedurpelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang?
2. Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang?

3. Bagaimana biaya pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang?
4. Bagaimana produk pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang?
5. Bagaimana sarana dan prasaranapelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang?
6. Bagaimanakompetensi petugasterhadap pengguna layanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelaksanaan pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik kota Padang sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Prosedur pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang.
2. Waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang.
3. Biaya pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang.
4. Produk pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang
5. Sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang

6. Kompetensi Petugas pemberi layanandi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukan sebelumnya, hasil penelitian ini memiliki dua manfaat yaitu:

1. Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan secara teori, khususnya tentangpelaksanaan pelayanan, yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, produk dan kompetensi petugas pemberi layanan.
2. Secara praktis hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Padang mengenai pelaksanaan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, biaya penyelesaian, waktu pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi layanan.